

## RINGKASAN

**PERANAN *DIGITAL MARKETING CALL CENTER* TERHADAP PELAYANAN PELANGGAN ICONNET (STUDI KASUSU: PLN ICON PLUS SURABAYA)**, Thoriq Ayub Bahtiar, NIM E31212366, Tahun 2024, Teknologi informasi, Politeknik Negeri Jember Taufiq Rizaldi, S.ST, MT (Dosen Pembimbing), Bima Nairestyawan (Pembimbing Lapangan).

Berjalan dengan tuntutan peningkatan kompetensi sumber daya manusia yang handal, oleh karena itu Politeknik Negeri Jember ditunjuk untuk merealisasikan pendidikan akademik relevan dan berkualitas dengan kebutuhan industri. Praktek Kerja Lapangan atau yang sering juga disebut dengan (PKL) merupakan salah satu kegiatan pendidikan akademik. Kegiatan PKL ini merupakan persyaratan mutlak kelulusan yang harus diikuti oleh mahasiswa Polije yang telah dipersiapkan agar mendapatkan keterampilan khusus serta pengalaman di dunia industri yang sesuai dengan bidang keahliannya. Mahasiswa dapat mengaplikasikan ilmu-ilmu yang telah diperoleh di perkuliahan untuk menyelesaikan serangkaian tugas sesuai dengan tempat PKL selama PKL berlangsung. Selain itu Mahasiswa diwajibkan hadir di lokasi kegiatan pada setiap jam kerja serta menaati peraturan yang ada.

Dengan diadakannya program Praktek Kerja Lapangan yang dilaksanakan pada tanggal 19 September 2023 – 13 Januari 2024, menjadikan mahasiswa harus siap dituntut upaya terjun dalam dunia kerja pada salah satu perusahaan di Surabaya perusahaan tersebut adalah PLN Icon Plus (ICON+) SBU Regional Surabaya selama 4 bulan. PLN Icon Plus merupakan Perusahaan yang berfokus pada penyedia jaringan, jasa, dan konten telekomunikasi khusus untuk mendukung teknologi dan sistem informasi di PT. PLN (Persero) dan publik.

Pada kegiatan Magang ini penulis diberi kepercayaan untuk membantu proses reminder billing sekaligus sebagai *call center* pada divisi sales marketing. Dalam kegiatan ini proses yang dilakukan adalah menyeleksi status data pelanggan ICONNET secara online dengan menggunakan aplikasi perusahaan yaitu ICRM+ sebagai data base pelanggan ICONNET. Selain itu pada divisi sales marketing mendapatkan tugas dalam hal membagikan brosur secara langsung berupa *canvassing* maupun pada sosial media serta membantu keluhan pelanggan dengan menjadi *call center*.

Sehingga keahlian yang dimiliki oleh para mahasiswa perlu diasah dan dikembangkan sehingga dapat memenuhi kebutuhan industri. Dengan adanya Praktik Kerja Lapangan ini mahasiswa diharapkan benar-benar dapat belajar untuk bekal di masa depan nanti.